

電話対応チェックシート

実施日:令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日 時間帯: ____ 時

電話対応者名: _____ 評価者名: _____

チェック項目		評価	
最初の印象	1	1すぐに電話に出たか? («お待たせいたしました」の一言はあったか?)	
	2	挨拶(さわやかさが感じられたか?)	
	3	きちんと社名が伝わる名乗りだったか?	
	4	遅すぎず早すぎず、丁度良いペースになっているか?	
	5	声のトーンは好感が持てるか?	
基本対応スキル1	6	声のトーン・大きさは聞き取りやすいか?	
	7	歯切れよく言葉が明瞭であるか?	
	8	声に表情があるか?	
	9	耳障りな話癖はないか?	
	10	話すスピードは相手に合っているか?	
基本対応スキル2	11	正しい敬語を使いこなしているか?クッション言葉を使いこなしているか?	
	12	タイミングよく相槌を打っているか?	
	13	台数の確認はあったか?	
	14	待ち時間は告げられたか?	
	15	待ち時間を尋ねた時に的確な対応ができていましたか?	
	16	「復唱」はできていますか?	
最後の印象	17	終りの挨拶(「ありがとうございます」の言葉に気持ちがこもっているか?)	
	18	電話機の取扱い(お客様より先に電話を切っていないか?)	
	19	電話を切る前に周囲と話をしていないか?	
	20	担当者の名乗りはあったか?	
	21	周囲の音(周囲の音は好感がもてるか?)	
その他	22	丁寧な対応であったか?	
	23	好感は持てたか?	
	24	嫌な感じは受けなかったか?	
	25	また利用しよう思えるか?	
	26	気になることはあったか?	

気づき・感想	